

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การประเมินผลการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี ของบริษัท คริสเซ็น แอร์คราฟท์ อินทีเรีย ซิสเทมส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นการศึกษาถึงการประเมินผล ผลกระทบ ปัญหาและอุปสรรคจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี ของบริษัท คริสเซ็น แอร์คราฟท์ อินทีเรีย ซิสเทมส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามทำการสอบถาม ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนงานที่ใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV จำนวนทั้งสิ้น 44 ราย นอกจากนี้ได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสังเกตการณ์การทำงานจริงของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและนำผลที่ได้มาประกอบการวิเคราะห์การประเมินผล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตการณ์การทำงานจริงเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่ต้องเข้าสู่ระบบโปรแกรมสำเร็จ รูป BAAN IV เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ต้องเข้าใช้งานกับระบบโดยตรง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV และข้อเสนอแนะทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงานกับบริษัท การใช้โปรแกรมอื่นที่มีหลักการทำงานคล้ายกับโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV การได้รับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ผลการศึกษาเป็นดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หญิง	35	79.5
2. ชาย	9	20.5
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25 ปี	2	4.5
2. 26 – 30 ปี	20	45.5
3. 31 – 35 ปี	18	40.9
4. 36 – 40 ปี	2	4.5
5. อายุมากกว่า หรือเท่ากับ 40 ปี ขึ้นไป	2	4.5
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา มีระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.9 ที่เหลือจะมีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุมากกว่า หรือเท่ากับ 40 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 4.5 เท่ากัน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือ ปวช.	0	0
2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	0	0
3. อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส.	8	18.2
4.ปริญญาตรี	30	68.2
5. ปริญญาโท	6	13.6
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาเป็นอนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส. หรือ คิดเป็นร้อยละ 18.2 การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่แผนกวางแผนการผลิต	13	29.5
2. เจ้าหน้าที่แผนกส่งออก	8	18.2
3. ผู้จัดการ	7	15.9
4. เจ้าหน้าที่แผนกบัญชี	5	11.4
5. หัวหน้าแผนก	4	9.1
6. เจ้าหน้าที่แผนกคลังสินค้า	3	6.8
7. เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ	3	6.8
8. เจ้าหน้าที่แผนก IT	1	2.3
รวม	44	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่แผนกวางแผนการผลิต คิดเป็น ร้อยละ 29.5 รองลงมา มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่แผนกส่งออก คิดเป็นร้อยละ 18.2 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 15.9 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่แผนกบัญชี คิดเป็นร้อยละ 11.4 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 9.1 และมีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่แผนกคลังสินค้าและแผนกจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 6.8 เท่ากัน และเจ้าหน้าที่แผนก IT คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่

ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 1 ปี	6	13.6
2. 1-3 ปี	12	27.3
3. 4-6 ปี	7	15.9
4. 7-9 ปี	13	29.5
5. มากกว่า 9 ปี	6	13.6
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ระหว่าง 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็น ร้อยละ 27.3 ราย มีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.9 และมีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ น้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.6 เท่ากัน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานกับบริษัทฯ

ประสบการณ์การทำงานกับบริษัทฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. เริ่มทำงานกับระบบ BAAN IV	25	56.8
2. เริ่มทำงานกับระบบ BAAN ตั้งแต่แรกเริ่ม	19	43.2
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เริ่มทำงานกับระบบ BAAN IV คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมา เริ่มทำงานกับระบบ BAAN ตั้งแต่แรกเริ่ม คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้โปรแกรมอื่นๆที่มี  
หลักการงานคล้ายกับโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV

การใช้โปรแกรมอื่นๆ ที่มีหลักการงานคล้ายกับ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เคย	37	84.1
2. เคย	7	15.9
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้โปรแกรมอื่นๆ ที่มี  
หลักการงานคล้ายกับโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาเคยใช้  
โปรแกรมอื่นๆ ที่มีหลักการงานคล้ายกับโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV เริ่มทำงานกับระบบ  
BAAN ตั้งแต่แรกเริ่ม คิดเป็นร้อยละ 15.9

ตารางที่ 8 แสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการฝึกอบรมการใช้  
โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV

การฝึกอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เคยได้รับการอบรมอย่างเต็มระบบ	30	68.2
2. เคยได้รับการอบรมอย่างเต็มระบบ	14	31.8
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้  
โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV อย่างเต็มระบบคิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาเคยได้รับการฝึกอบรม  
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV อย่างเต็มระบบคิดเป็นร้อยละ 31.8

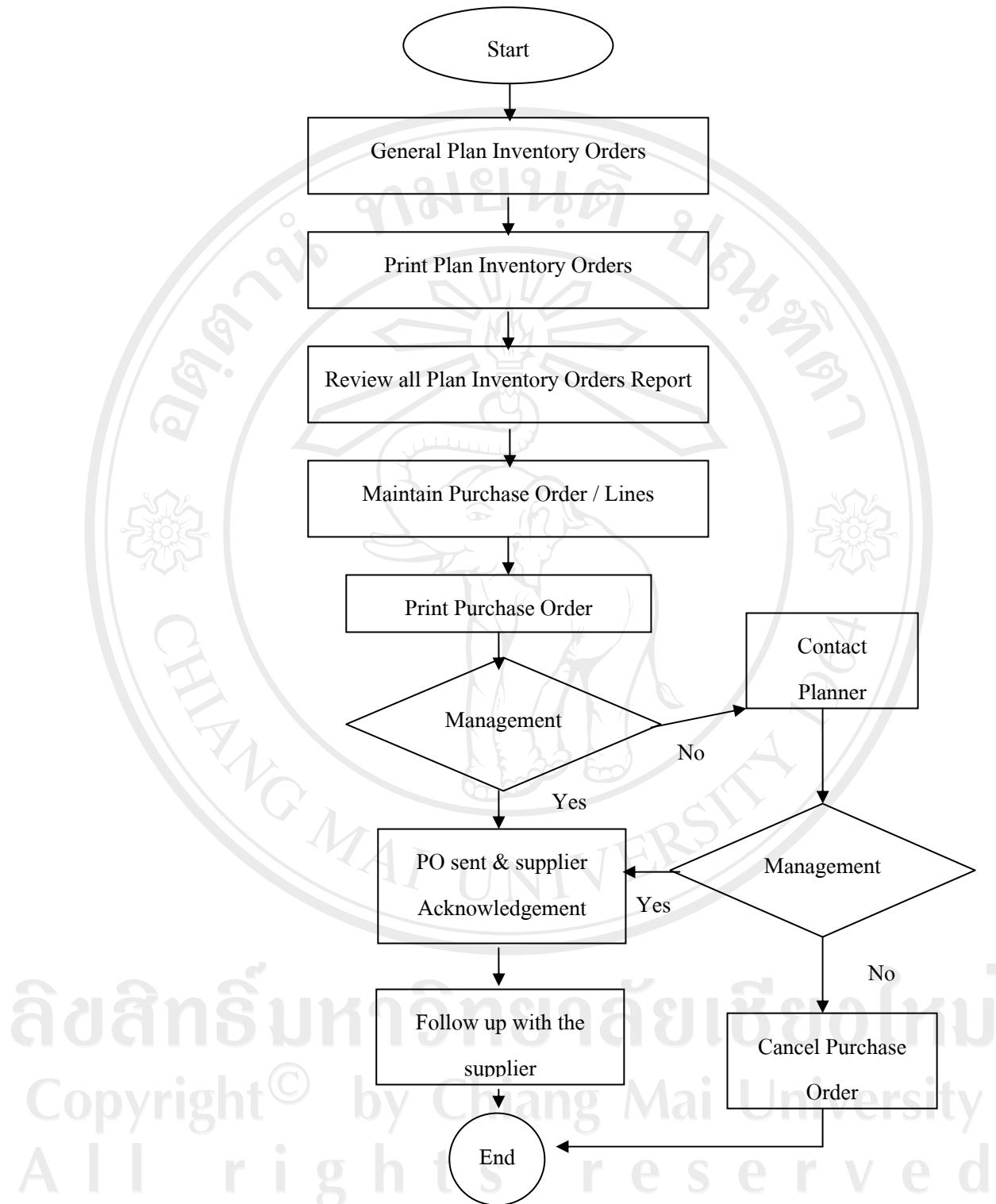
ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตการณ์การทำงานจริงเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่ต้องเข้าสู่ระบบโปรแกรมสำเร็จ รูป BAAN IV เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ต้องเข้าใช้งานกับระบบโดยตรง

บริษัท คริสเซ็น แอร์คราฟท์ อินทีเรีย ซิสเทมส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อใช้สำหรับกิจการประเภทอุตสาหกรรมผลิตที่สามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศในแต่ขั้นตอนงานเข้าหากันได้ ซึ่งระบบโปรแกรมสำเร็จรูปนี้ เป็นการใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ใช้เป็นการวางแผนบริหารทรัพยากรภายในองค์กร โดยการมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงระบบการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นการผสานกลยุทธ์ทางธุรกิจ เทคโนโลยี และบุคลากรเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV โปรแกรมสำเร็จรูปที่บริษัทคริสเซ็นในเครือทั่วโลก ได้ถูกกำหนดให้ใช้เหมือนกันทั้งนี้เพราะบริษัทแม่ต้องการเชื่อมโยงข้อมูลและใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน โดยระบบฐานข้อมูลส่วนใหญ่ถูกควบคุมจากบริษัทแม่ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์

ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV มีเมนูการทำงานที่เชื่อมโยงกันของระบบเข้าด้วยกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระบบ ประกอบไปด้วย เมนู BAAN IV ทั่วไป (BAAN IV Common) เมนู BAAN IV การเงิน (BAAN IV Finance) เมนู BAAN IV การผลิต (BAAN IV Manufacturing) และเมนู BAAN IV การจัดจำหน่าย (BAAN IV Distribution)

จากการสังเกตการณ์การทำงานจริงและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกถึงกระบวนการทำงาน โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ของบริษัท คริสเซ็น แอร์คราฟท์ อินทีเรีย ซิสเทมส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้ผลการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ โดยอธิบายเป็นผังการทำงานและรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 4.1 แสดงผังกระบวนการจัดซื้อวัตถุดิบทางตรง

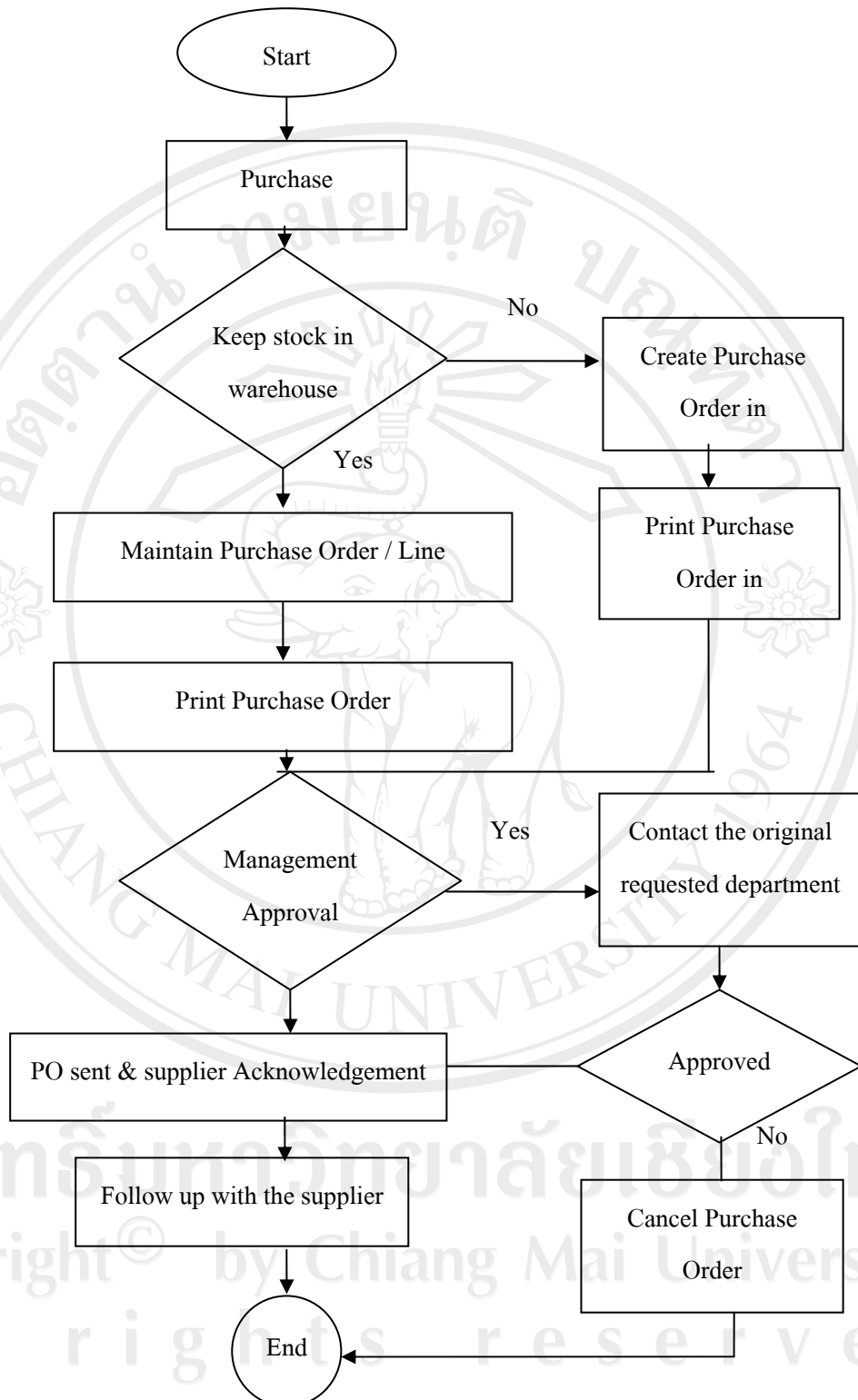


### ขั้นตอนการจัดซื้อวัตถุดิบทางตรง

1. แผนกจัดซื้อเมื่อได้รับคำขอซื้อจากแผนกผลิตมาจะทำการเปิดใบสั่งซื้อ โดยที่ใบสั่งซื้อจะสร้างจากระบบฯ และสร้างโดยระบบมือจาก โปรแกรม micro soft excel
2. สร้างแผนการการสั่งซื้อในระบบเพื่อเปรียบเทียบ การจัดหาสินค้า และความต้องการสินค้า ณ ที่มีจุดการควบคุมสูงสุด รายการการบันทึกรายการ และจุดที่มีความปลอดภัยสูงสุด
3. พิมพ์แผนการการสั่งซื้อสินค้า
4. ฝ่ายวางแผนการผลิตทำการทบทวนแผนการการสั่งซื้อสินค้า เปรียบเทียบกับแผนการผลิตใน MS excel
5. สร้างใบสั่งซื้อขึ้นในระบบ จะได้เลขที่ใบสั่งซื้อขึ้นมา
6. สร้างรายการในใบสั่งซื้อ ได้แก่ รายการที่จะสั่งซื้อ รหัสสินค้า จำนวน ราคา และส่วนลดต่างๆ
7. ส่งพิมพ์ใบสั่งซื้อออกมาเพื่อนำไปขออนุมัติ
8. ทำการขออนุมัติใบสั่งซื้อ เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว ให้ทำการสั่ง Approve ในระบบ
9. หากว่าใบสั่งซื้อไม่ได้รับการอนุมัติ ให้ทำการยกเลิกใบสั่งซื้อนั้น
10. จัดส่งใบสั่งซื้อที่ได้รับการอนุมัติ ไปยังเจ้าหน้าที่ต่อไป
11. ติดตามเจ้าหน้าที่ให้ส่งของตามเวลาที่กำหนด (ใบสั่งซื้อจะทำการปิดเมื่อทำการรับสินค้าเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว)

### ปัญหาที่พบ

1. การหาจุดสั่งซื้อที่ประหยัดและคุ้มทุนจากระบบนั้น ยังพบปัญหาว่า ก่อนที่จะทำการบันทึกการรับของเข้าคลังสินค้า จะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบเช็คของแผนกตรวจสอบก่อน ซึ่งบางครั้งต้องเสียเวลาในการตรวจสอบ จึงทำให้ไม่ได้บันทึกของเข้าระบบ เมื่อแผนกจัดซื้อเช็คจากระบบก็จะไม่เห็นสินค้าเข้าคลังแต่ว่าแท้จริงของมาแล้วจึงทำให้อาจมีการสั่งซื้อสินค้ามากกว่าจุดคุ้มทุนที่แท้จริง



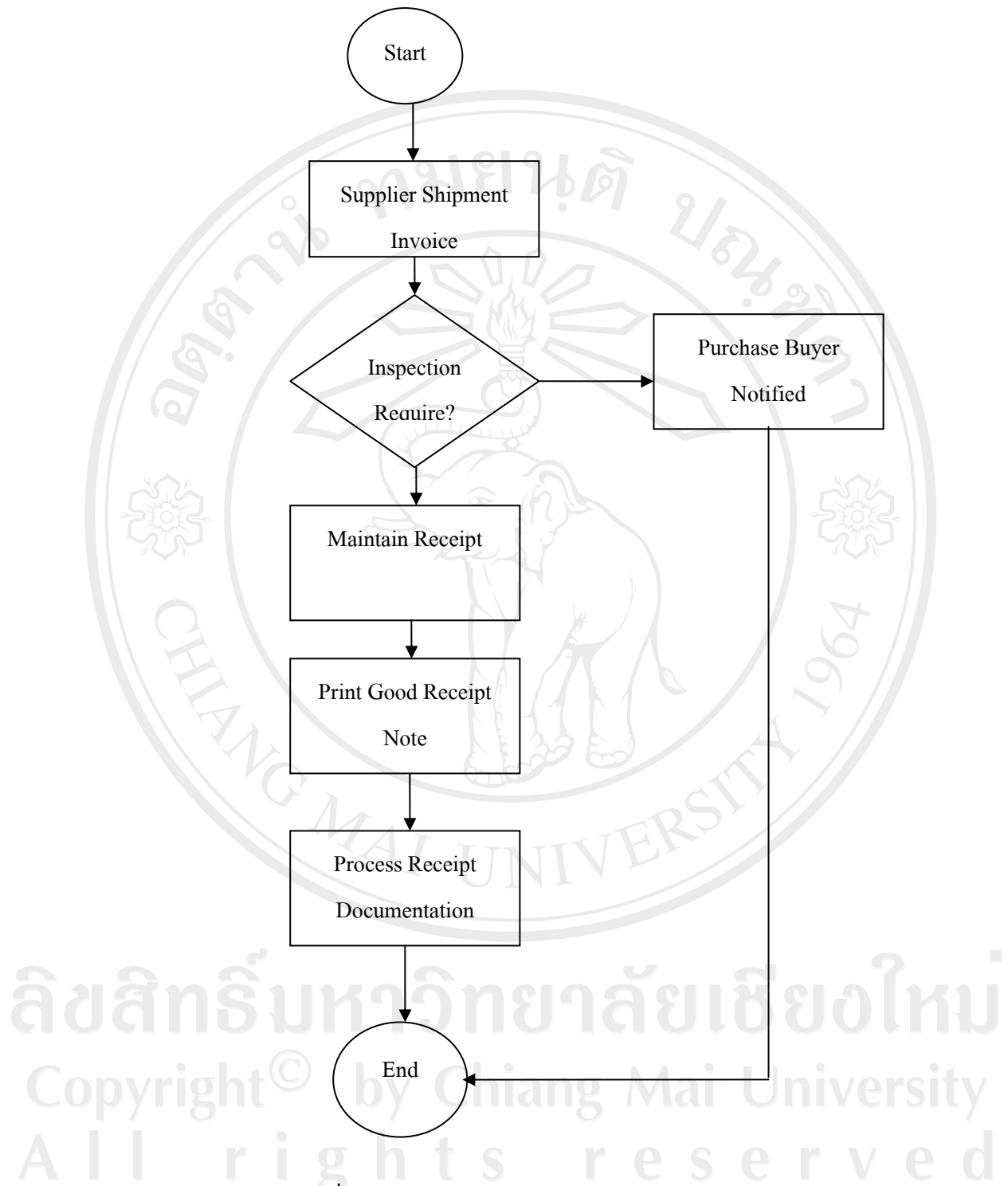
รูปที่ 4.2 แสดงผังกระบวนการ  
จัดซื้อวัตถุดิบทางอ้อม

### ขั้นตอนการจัดซื้อวัสดุทางอ้อม

1. เมื่อผู้ใช้ต้องการซื้อวัสดุทางอ้อมอื่นๆ จะทำการส่งคำขอซื้อทาง e-mail ถึงฝ่ายจัดซื้อ
2. สร้างใบสั่งซื้อจาก MS excel ถ้าต้องการเก็บเข้าในคลังสินค้าก็เลือกจากระบบ หากไม่ต้องการเข้าระบบคลังสินค้าก็สร้างจาก MS excel
3. ตั้งพิมพ์ใบสั่งซื้อจาก MS excel เพื่อขออนุมัติใบสั่งซื้อ
4. ถ้าหากสร้างจากระบบ เปิดใบสั่งซื้อ และป้อนข้อมูลรหัสสินค้า จำนวน ราคา และส่วนลดเข้าสู่ระบบ
5. พิมพ์ ใบสั่งซื้อจากระบบเพื่อขออนุมัติใบสั่งซื้อ
6. ทำการขออนุมัติใบสั่งซื้อ เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว ให้ทำการส่ง Approve ในระบบ
7. หากว่าใบสั่งซื้อไม่ได้รับการอนุมัติ ให้ทำการยกเลิกใบสั่งซื้อนั้น
8. จัดส่งใบสั่งซื้อที่ได้รับการอนุมัติไปยังเจ้าหน้าที่ต่อไป
9. ติดตามเจ้าหน้าที่ให้ส่งของตามเวลาที่กำหนด (ใบสั่งซื้อจะทำการปิดเมื่อทำการรับสินค้าเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว)

### ปัญหาที่พบ

1. ในการจัดทำใบสั่งซื้อระบบมือ อาจเกิดข้อผิดพลาดจากเจ้าหน้าที่จัดซื้อได้ ซึ่งบางครั้งอาจจะมีการออกใบสั่งซื้อซ้ำซ้อนได้ เนื่องจากหมายเลขที่ออกใบสั่งซื้อไม่ได้กำหนดการตรวจเช็คความซ้ำซ้อนของเอกสาร และไม่ได้เชื่อมโยงกับระบบ BAAN IV ทำให้การตรวจเช็คเป็นไปได้ยาก



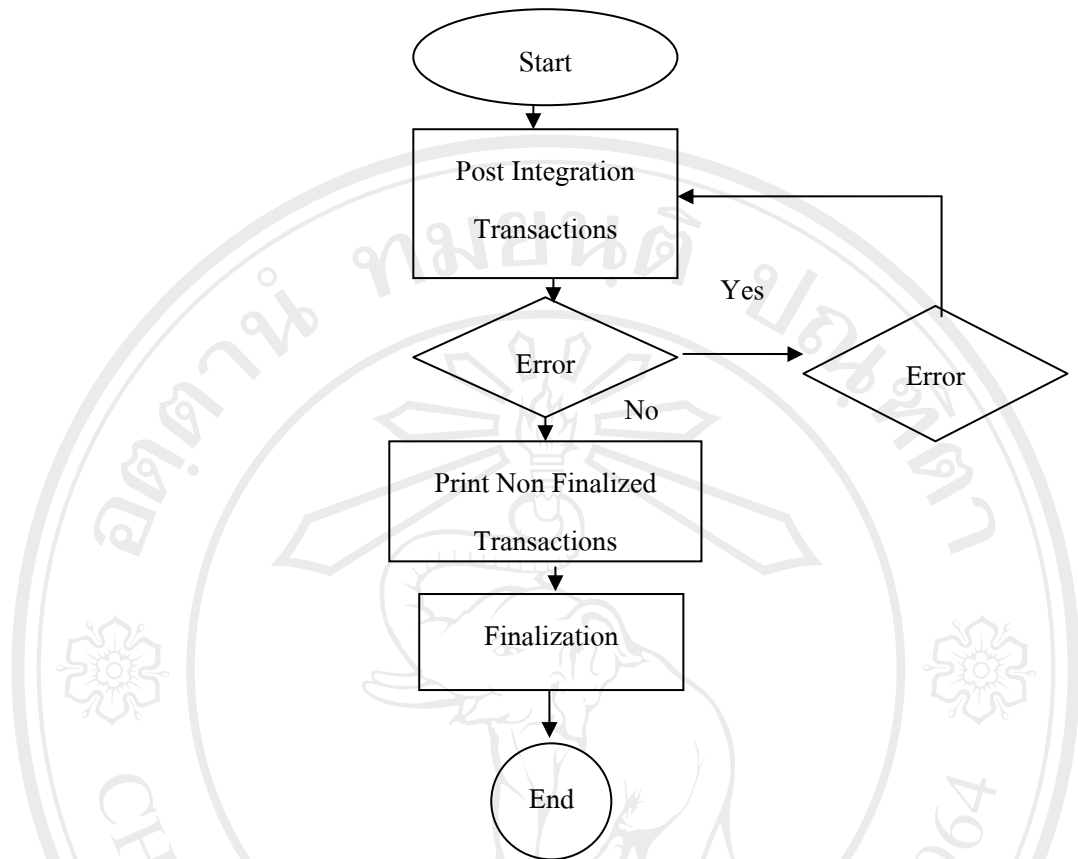
รูปที่ 4.3 แสดงผังกระบวนการรับสินค้าเข้าคลัง

### การรับสินค้าที่มีรหัสสินค้าเข้าคลังสินค้า

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ส่งสินค้าไปยังคลังสินค้า แผนกคลังสินค้าทำการตรวจนับและรับสินค้า
2. แผนกตรวจสอบสินค้าทำการสุ่มสินค้าเพื่อทำการตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะรับสินค้าเข้าระบบ หากสินค้าไม่ถูกต้องก็จะส่งกลับไปยังเจ้าหน้าที่ต่อไป
3. สินค้าที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว แผนกคลังสินค้าทำการรับสินค้าเข้าระบบ สำหรับข้อมูลที่ใช้ป้อนเข้าสู่ระบบการรับสินค้าเข้า ได้แก่ เลขที่ใบสั่งซื้อ รหัสสินค้า จำนวน คลังสินค้า
4. พิมพ์ใบรับสินค้า (Good Receipt Note) (GRN) เพื่อนำไปประกอบกับสำเนาใบส่งสินค้า และเติมข้อมูลใน GRN ดังกล่าวเพื่อส่งเอกสารไปสู่กระบวนการรับของต่อไป
5. กระบวนการจัดทำเอกสารการรับของ จัดพิมพ์รายงานการรับของเพื่อประกอบกับสำเนาใบส่งสินค้า ใบสั่งซื้อ GRN เพื่อส่งไปยังแผนกบัญชี

### ปัญหาที่พบ

1. ก่อนที่จะทำการบันทึกการรับของเข้าคลังสินค้า จะต้องผ่านกระบวนการตรวจเช็คของแผนกตรวจสอบก่อน ซึ่งบางครั้งต้องเสียเวลาในการตรวจสอบ จึงทำให้ไม่ได้บันทึกของเข้าระบบเมื่อแผนกจัดซื้อเช็คจากระบบก็จะไม่เห็นสินค้าเข้าคลังแต่ที่แท้จริงของมาแล้ว จึงทำให้อาจมีการสั่งซื้อสินค้ามากกว่าจุดคุ้มทุนที่แท้จริง และยังมีผลต่อการวางแผนการผลิตด้วย
2. การบันทึกการใช้สินค้า เมื่อแผนกนำเอกสารการผลิตมาเบิกสินค้าจากคลัง แต่เจ้าหน้าที่คลังสินค้ายังไม่ได้ทำการตัดออกจากคลังสินค้าทำให้ระบบไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งมีผลต่อแผนกจัดซื้อและแผนกวางแผนการผลิต
3. ในการเบิกวัตถุดิบบางชนิดที่แผนกคลังสินค้านำบันทึกไว้เป็นจำนวนกิโลกรัม แต่การวางแผนการผลิตคำนวณเป็นชิ้น ซึ่งจำนวนที่ทำการเบิกอาจมีการคำนวณกลับแล้วมีค่าแตกต่างกันบ้างทำให้ยอดคงคลังอาจจะไม่เท่ากับของจริง



รูปที่ 4.4 แสดงผังกระบวนการรายการค้า

#### การประมวลผล

1. เมื่อคลังสินค้าทำการรับสินค้าเรียบร้อยแล้วเอกสารจะส่งมายังฝ่ายบัญชี และมีการบันทึกการเบิกจ่ายสินค้าจากคลัง
2. ฝ่ายบัญชีทำการประมวลผลเพื่อผ่านรายการรับของเข้าสู่ระบบบัญชี

Dr. Inventory

Cr.Proforma Invoice

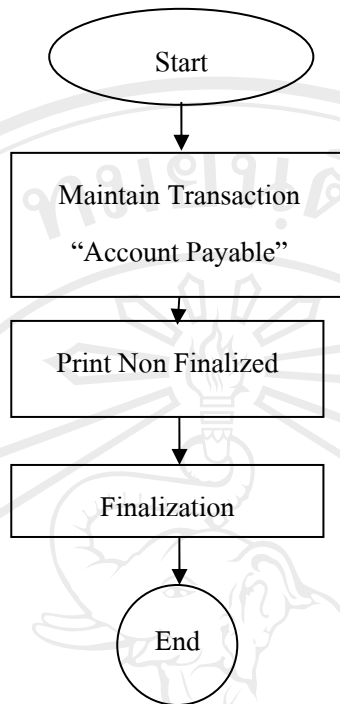
Dr. Work In Process

Cr.Inventory

3. สั่งพิมพ์ข้อมูลเพื่อทบทวนและตรวจเช็คข้อมูลก่อนที่จะผ่านรายการ หากมีข้อผิดพลาดให้ทำการแก้ไขก่อน

4. เลือก batch เพื่อทำการผ่านรายการและส่งข้อมูลเข้าสู่ G/L ของแผนกบัญชี

**ปัญหาที่พบ** 1. ถ้าหากการประมวลผลแต่ละครั้งมีจำนวน Batch มากอาจจะทำให้เกิดความล้มเหลวของระบบได้



รูปที่ 4.5 แสดงกระบวนการบันทึกเจ้าหนี้

#### การบันทึกเจ้าหนี้ระบบมือ

1. เอกสารที่ได้รับจากแผนกคลังสินค้า ได้มีการ Running number มาแล้ว บัญชีจะตรวจเช็คเอกสารใบส่งสินค้า ใบสั่งซื้อ ใบรับสินค้า และ GRN หากเป็นการรับสินค้ามาจากต่างประเทศจะมีเอกสารใบขนสินค้าเข้าเขตนิคมอุตสาหกรรม และ Shipping invoice

2. สร้างรายการเจ้าหนี้โดยเลือก transaction type Account Payable

3. บันทึกรายการเจ้าหนี้เข้าสู่ระบบ ได้แก่ รหัสสินค้า จำนวน ราคา เลขที่ใบสั่งซื้อ

Dr. Invoice to be checked

Input vat (ถ้ามี)

Cr. Account Payable

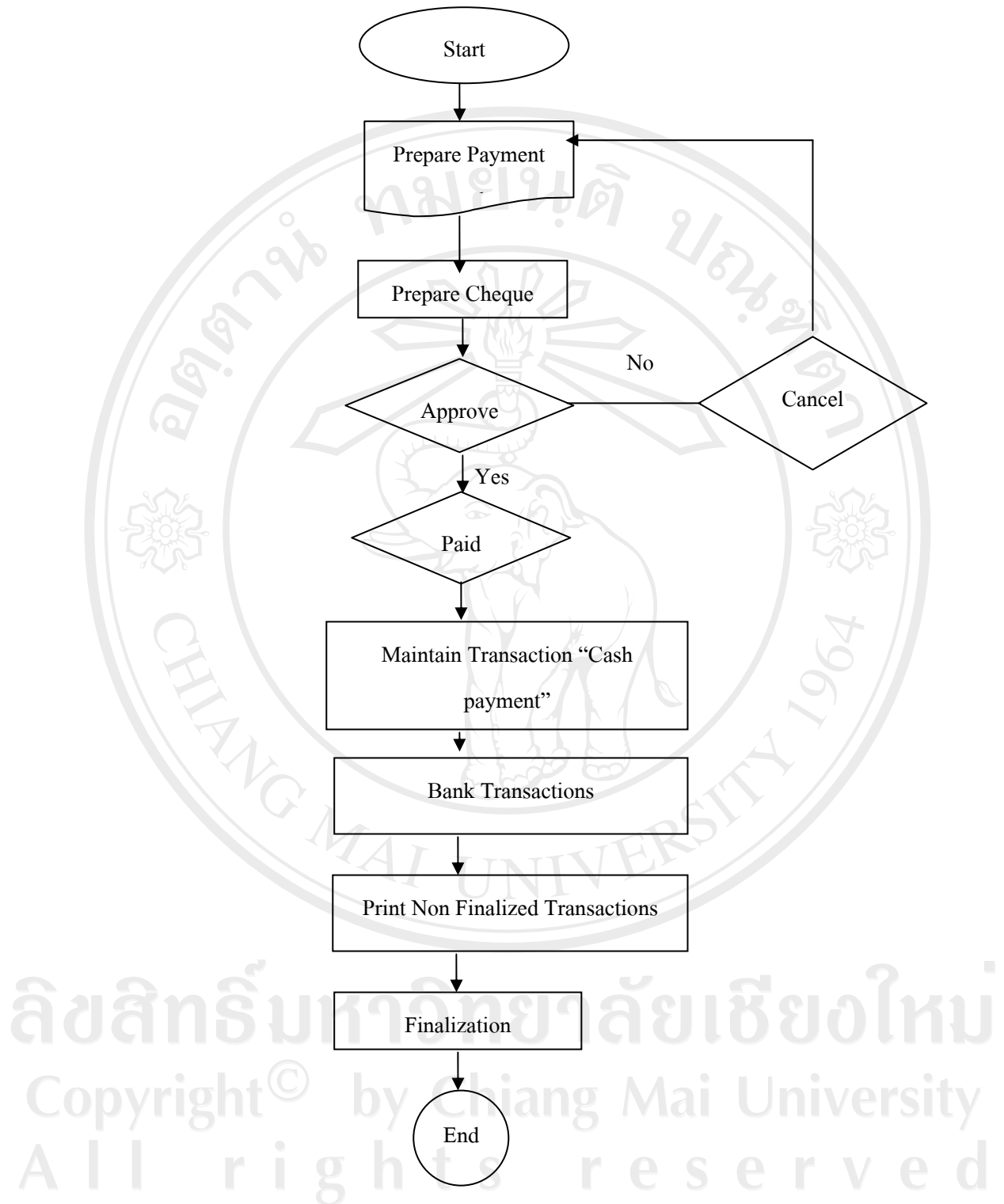
4. ตั้งพิมพ์ข้อมูลเพื่อทบทวนและตรวจเช็คข้อมูลก่อนที่จะผ่านรายการ หากมีข้อผิดพลาดให้ทำการแก้ไขก่อน

5. เลือก batch เพื่อทำการผ่านรายการและส่งข้อมูลเข้าสู่ G/L

### ปัญหาที่พบ

1. เนื่องจากการบันทึกสินค้าเข้าคลังยังไม่สามารถเชื่อมโยงมายังโปรแกรมเจ้าหน้าที่ ทำให้แผนกบัญชีต้องบันทึกเข้าโดยระบบมือ ทำให้บางครั้งมีผลต่างของการบันทึกสินค้าจากอัตราแลกเปลี่ยน เพราะแผนกบัญชีจะบันทึกสินค้าเข้าตามอัตราแลกเปลี่ยน ณ วันนำเข้าตามใบผ่านพิธีการทางศุลกากร แต่การบันทึกสินค้าเข้าคลังอาจจะช้ากว่าเพราะต้องรอการตรวจสอบสินค้าก่อนเข้าคลัง
2. เมื่อทำการประมวลการรับและเบิกจ่ายสินค้าแล้ว ทำให้ข้อมูลการรับของผ่านรายการมายังแผนกบัญชีแต่บางครั้งก็เกิดผลต่าง ทำให้ทราบว่าบางครั้งใบส่งสินค้าไม่ได้ส่งมาจากแผนกคลังสินค้า หรือว่าใบส่งสินค้าได้หายระหว่างทาง
3. การบันทึกการรับสินค้าบางครั้งเป็นข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่คลังสินค้าเอง เพราะอาจมีการบันทึกจำนวนผิดพลาดทำให้ข้อมูลที่ได้คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง



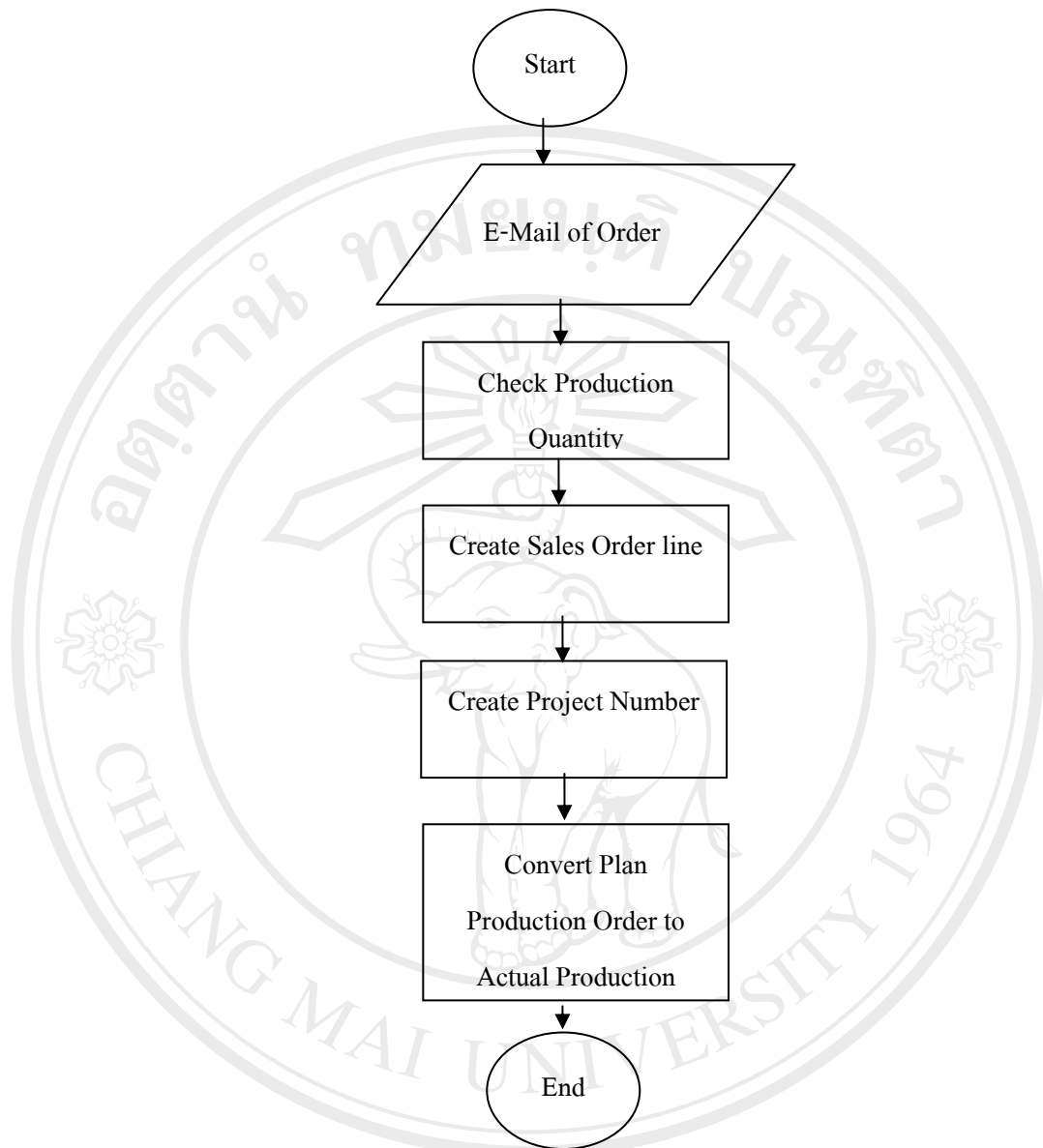


รูปที่ 4.6 แสดงผังกระบวนการจ่ายเงิน

### ขั้นตอนการจ่ายเงิน

1. เจ้าหนี้ส่งรายการแจ้งหนี้มายังแผนกบัญชี ตามเงื่อนไขระยะเวลาการจ่ายเงิน
2. เตรียมเอกสารการจ่ายเงิน ซึ่งเอกสารประกอบด้วย ใบส่งสินค้า ใบสั่งซื้อ ใบรับสินค้า ซึ่งเอกสารเหล่านี้ฝ่ายบัญชีจะได้รับจากแผนกรับสินค้า ประกอบกับใบสำคัญจ่าย
3. แผนกบัญชีส่งใบสำคัญจ่ายเพื่อให้ผู้มีอำนาจทำการอนุมัติการจ่ายเงิน
4. จัดเตรียมเช็คเพื่อจ่ายสำหรับเจ้าหนี้ที่ได้รับการอนุมัติแล้ว และให้ผู้มีอำนาจในการลงนามเช็คทำการอนุมัติ
5. สร้างรายการในระบบเพื่อทำการบันทึกการจ่ายเงินและการตัดเจ้าหนี้รายตัว โดยเลือกประเภทรายการเป็น Journal
 

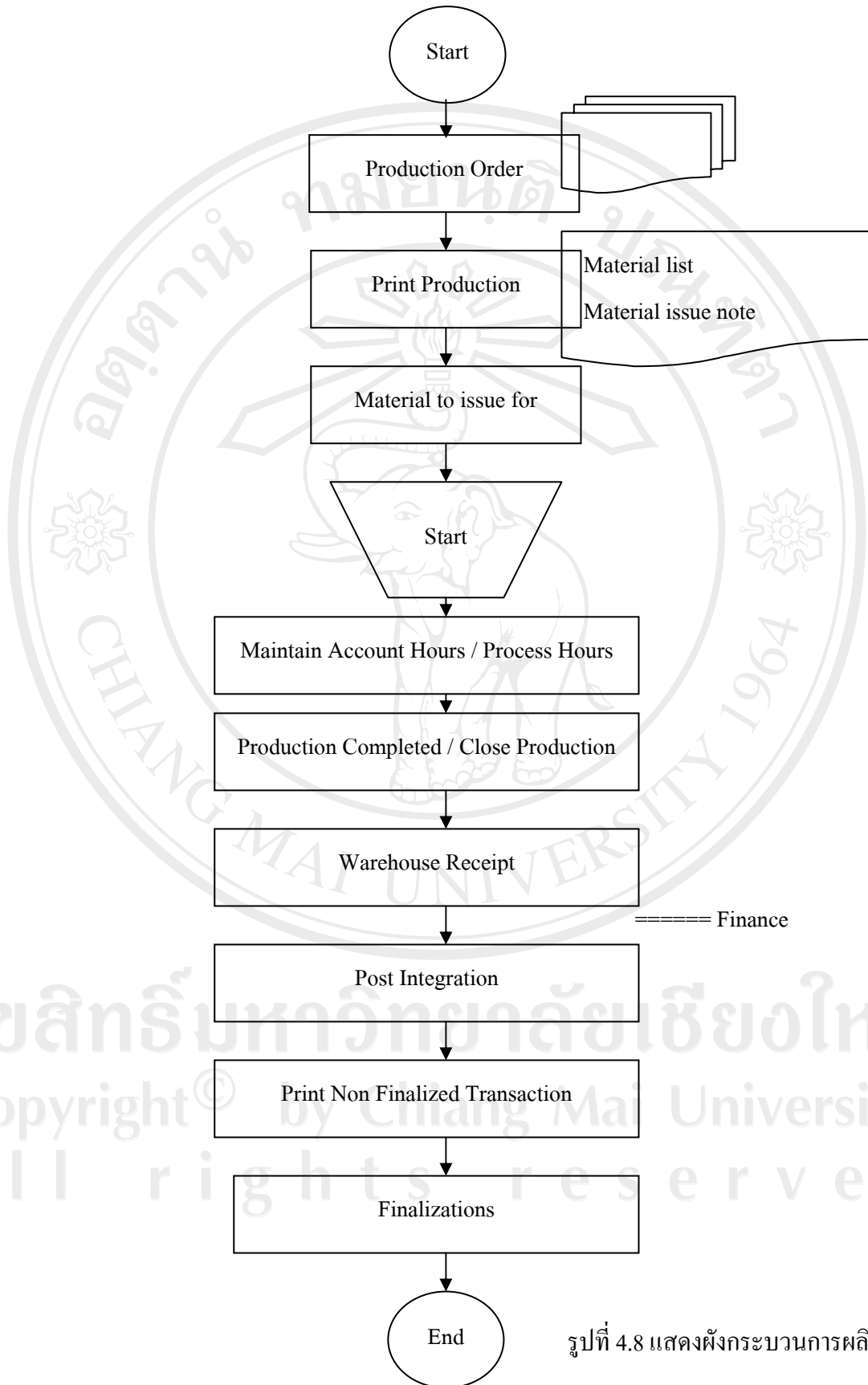
Dr. Zero Account
Cr. Bank
Withholding tax (ถ้ามี)
Dr. Account Payable
Cr. Zero Account
6. สั่งพิมพ์ข้อมูลเพื่อทบทวนและตรวจเช็คข้อมูลก่อนที่จะผ่านรายการ หากมีข้อผิดพลาดให้ทำการแก้ไขก่อน
7. เลือก batch เพื่อทำการประมวลผลผ่านรายการและส่งข้อมูลเข้าสู่ G/L



รูปที่ 4.7 แสดงผังกระบวนการรับคำสั่งซื้อ

#### กระบวนการรับคำสั่งซื้อ

1. ฝ่ายวางแผนได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ทาง E-Mail
2. ตรวจสอบเช็คปริมาณการผลิต
3. เปิด Sale order line โดยแบ่งตามปริมาณการสั่งซื้อที่สูงสุด
4. เปิด เลข Project ของแต่ละ Sale Order Line
5. เตรียมคำสั่งผลิตเพื่อส่งไปยังฝ่ายผลิตเพื่อทำการผลิตต่อไป



รูปที่ 4.8 แสดงผังกระบวนการผลิต

### ขั้นตอนกระบวนการผลิต

1. ฝ่ายวางแผนการผลิตได้รับคำสั่งผลิต จะเปิดโครงการผลิตและคำสั่งผลิต
2. พิมพ์โครงการผลิตประกอบด้วยหลายๆคำสั่งผลิต แต่ละคำสั่งผลิตประกอบไปด้วยรายการผลิต ใบเบิกวัตถุดิบ และรายการคำสั่งผลิต
3. ฝ่ายผลิตเบิกวัตถุดิบจากคลังสินค้า ตามคำสั่งผลิต

Dr. Work in Process – material

Cr. Raw material

4. เริ่มกระบวนการผลิต
5. ฝ่ายผลิตทำการบันทึกชั่วโมงการทำงาน และส่งรายงานให้ฝ่ายวางแผนการผลิตเพื่อบันทึกข้อมูลชั่วโมงการทำงานเข้าระบบทุกวัน

Dr. Work in Process – labour

Cr. Labour absorption

6. หลังจากทำงานเสร็จแล้ว Status ในระบบให้เปลี่ยนจาก production order เป็น Complete
7. แผนกคลังสินค้ารับสินค้าสำเร็จรูปเข้าคลังสินค้า

Dr. Finished Goods

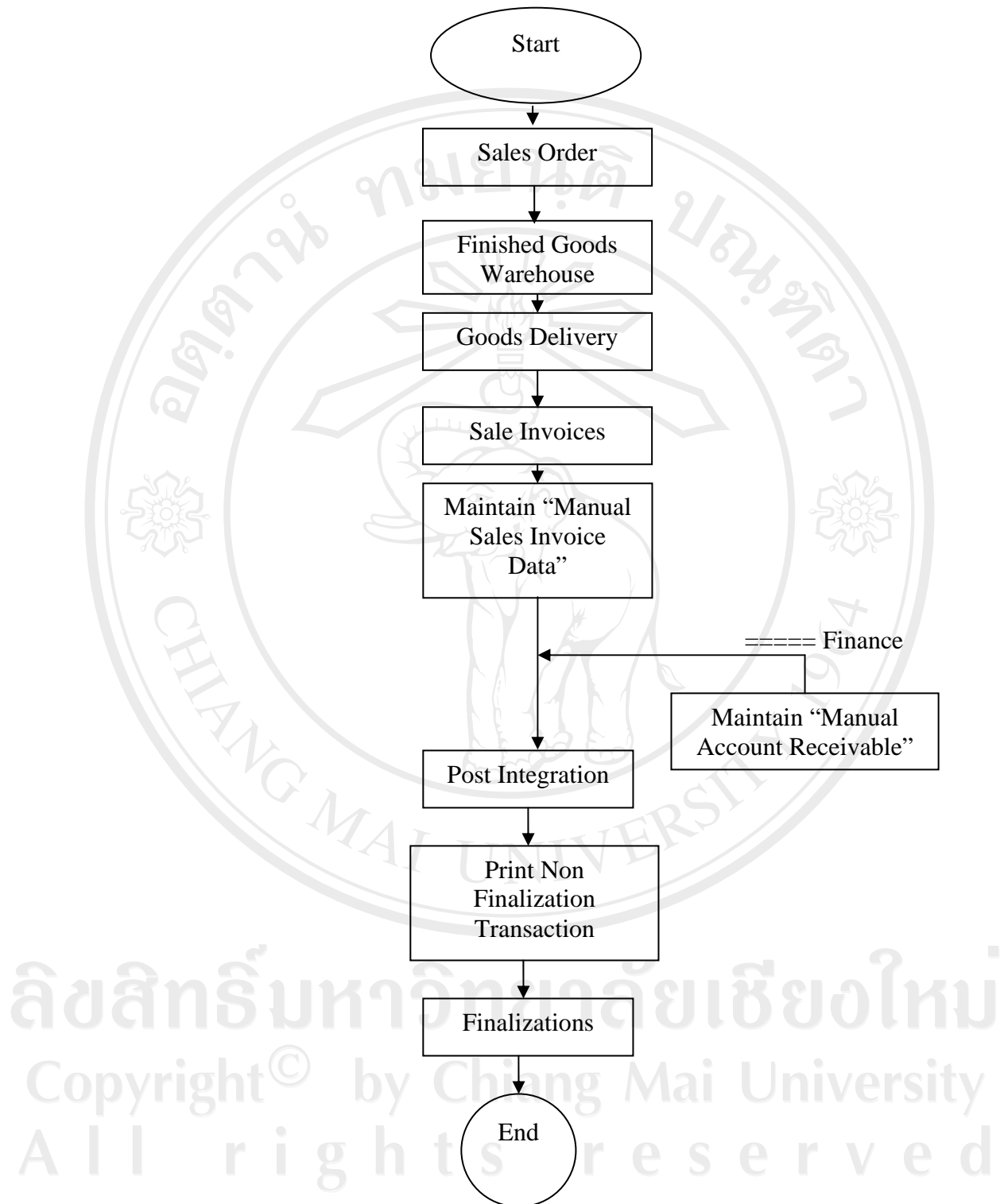
Cr. Work in process - material

Work in process - labour

8. ฝ่ายบัญชีประมวลผลผ่านรายการจากฝ่ายวางแผนการผลิตเพื่อส่งข้อมูลมาฝ่ายบัญชี
9. พิมพ์รายการที่ยังไม่ได้ผ่านบัญชี เพื่อทำการทบทวนและตรวจสอบการบันทึกรายการ หากว่าเจอข้อผิดพลาดให้กลับไปแก้ไขรายการ
10. ผ่านรายการ เลือก batch ที่เปิดรายการไว้ เพื่อทำการประมวลผล และผ่านรายการไปบัญชีแยกประเภท

### ปัญหาที่พบ

1. ในการเปิดโครงการผลิต บางคำสั่งการผลิตเป็นงานที่มีกระบวนการหลายขั้นตอนและเปิดจำนวนในคำสั่งผลิตเป็นจำนวนมาก แต่ว่าการส่งของเป็นการทยอยส่ง ในการปิดคำสั่งการผลิตจึงไม่สามารถปิดพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องปิดเป็นรายคำสั่งการผลิตก่อน แล้วหลังจากกระบวนการผลิตสิ้นสุดลงแล้วก็จะปิดโครงการผลิต
2. ในบางครั้งสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วได้ส่งไปยังแผนกคลังสินค้าสำเร็จรูปเรียบร้อยแล้ว แต่ในระบบเอกสารยังไม่พร้อมที่จะบันทึกปิดคำสั่งการผลิต จึงทำให้สินค้าในระบบไม่เท่ากับของที่มีอยู่จริง มีผลส่งไปยังแผนกส่งออกด้วย



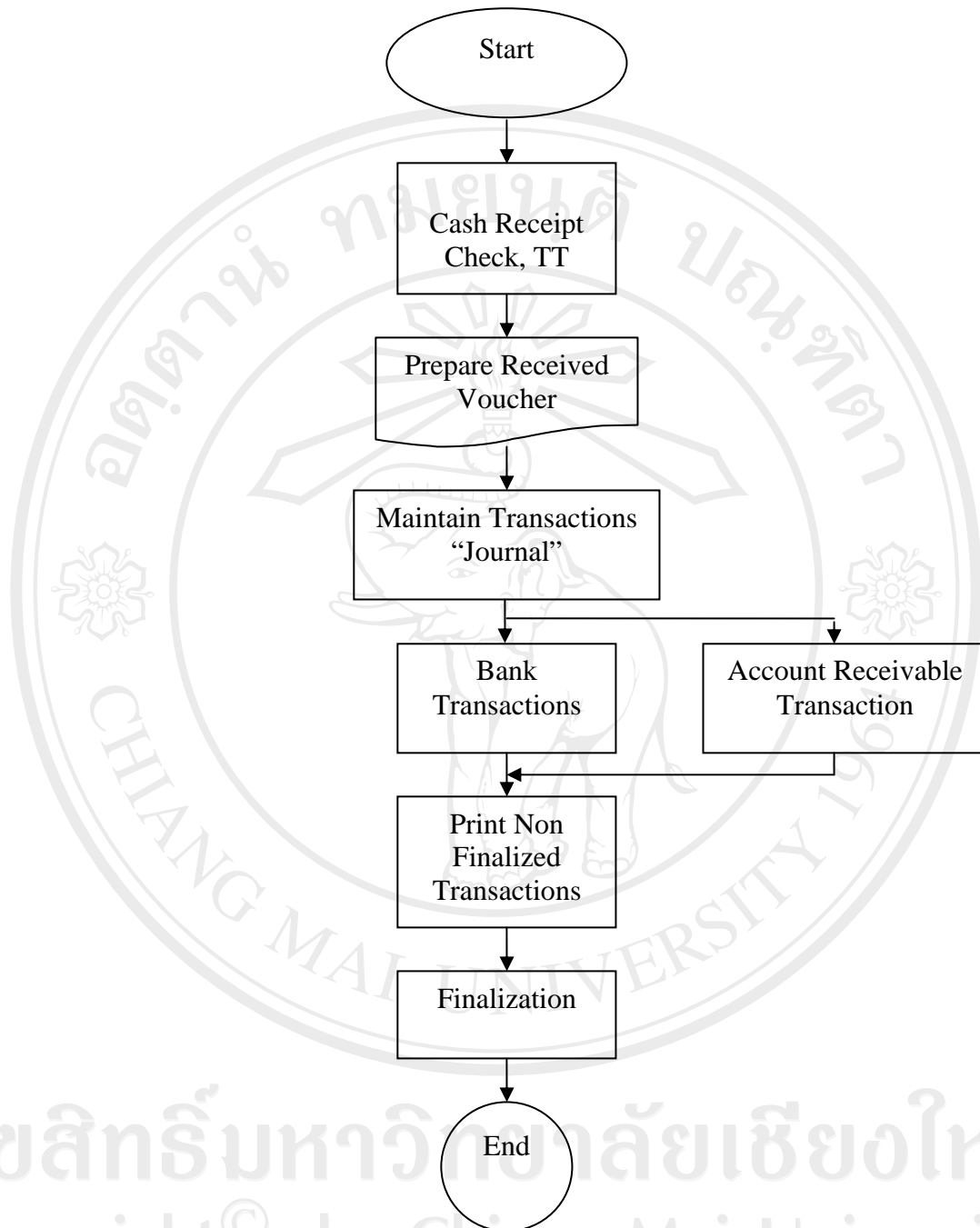
รูปที่ 4.9 แสดงผังกระบวนการขาย

### ขั้นตอนการขาย

1. ฝ่ายส่งออกเมื่อได้รับคำสั่งขายจากฝ่ายวางแผน ทำการตรวจเช็คสินค้าสำเร็จรูปในคลังสินค้าว่าสินค้าเข้ามายังคลังสินค้าเรียบร้อยแล้ว
2. ฝ่ายส่งออก สร้างรายการตัดสินค้าตามเลขที่ใบสั่งขายดังกล่าว
  - Dr. Cost of goods sold
  - Cr. Finished goods
  - Dr. Account Receivable (not to GL)
  - Cr. Sale invoice (no to GL)
3. พิมพ์ใบส่งสินค้าจากระบบ เพื่อประกอบกับ ใบส่งสินค้าต้นฉบับที่ออกจาก MS excel เพื่อส่งให้ฝ่ายบัญชี
4. ทำกระบวนการเพื่อผ่านพิธีการทางศุลกากรตามเงื่อนไขเขตส่งออก
5. ฝ่ายบัญชีได้รับใบส่งสินค้าและเอกสารการส่งออกสินค้า จะทำการสร้างรายการในระบบ เพื่อบันทึกลูกหนี้และขาย
  - Dr. Account Receivable
  - Cr. Sales ....
  - Out put VAT (ถ้ามี)
6. ฝ่ายบัญชีประมวลผลผ่านรายการจากฝ่ายส่งออกเพื่อส่งข้อมูลมาฝ่ายบัญชี
7. พิมพ์รายการที่ยังไม่ได้ผ่านบัญชี เพื่อทำการทบทวนและตรวจสอบการบันทึกรายการ หากว่าเจอข้อผิดพลาดให้กลับไปแก้ไขรายการ
8. ผ่านรายการ เลือก batch ที่เปิดรายการไว้ เพื่อทำการประมวลผล และผ่านรายการไปบัญชีแยกประเภท

### ปัญหาที่พบ

1. เมื่อแผนกคลังสินค้าได้รับสินค้าแล้ว พร้อมทั้งจะขายก็ทำการบันทึกตัดขายสินค้าออกจากระบบ แต่บางครั้งสินค้าที่ได้รับของจริงมาแล้ว แต่ทางฝ่ายวางแผนการผลิตยังไม่ได้ปิดคำสั่งการผลิตทำให้ยังไม่มีกรโอนสินค้าสำเร็จรูปเข้าคลัง จึงทำให้ยอดคงคลังติดลบ
2. เนื่องจากเอกสารใบส่งของที่ได้จากระบบไม่สามารถนำมาใช้ได้เพราะไม่สามารถระบุข้อมูลหรือข้อความตามความต้องการได้จึงต้องทำการออกเอกสารด้วยระบบมือทำให้เสียเวลา
3. ข้อมูลลูกหนี้ที่ได้ออกเอกสารการขายจากระบบแล้วแต่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลลูกหนี้ไปยังแผนกบัญชีได้ แผนกบัญชีจึงต้องทำการบันทึกด้วยระบบมือ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

รูปที่ 4.10 แสดงผังกระบวนการรับเงิน



### ขั้นตอนการรับเงิน

1. ฝ่ายบัญชีได้รับเงินสด เช็ค หรือ การ โอนเงินจากลูกหนี้
2. เตรียมเอกสารใบสำคัญรับเงินแนบพร้อมใบส่งสินค้าและเอกสารแนบ
3. สร้างรายการรับเงินโดยเปิดรายการ type journal เพื่อทำรายการรับเงิน
4. บันทึกรายการค้า manual บันทึกรับเงินและตัดยอดลูกหนี้รายตัวทีละรายการ

Dr. Cash / Bank

Cr. Account Receivable

5. พิมพ์รายการที่ยังไม่ได้ผ่านบัญชี เพื่อทำการทบทวนและตรวจสอบการบันทึกรายการ หากว่าเจอข้อผิดพลาดให้กลับไปแก้ไขรายการ

6. ฝ่ายรายการ เลือก batch ที่เปิดรายการไว้ เพื่อทำการประมวลผล และผ่านรายการไปบัญชีแยกประเภท

### ส่วนที่ 3 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการนำเข้าข้อมูล

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ด้านการนำเข้าข้อมูล								
1. ระบบมีวิธีการนำเข้าข้อมูลที่ยากต่อการเข้าใจทำให้เสียเวลาในการนำเข้า	11	15	8	7	3	44	2.55	มาก
	25.0	34.1	18.2	15.9	6.8	100		
2. ระบบมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนทำให้ยากต่อการใช้งาน	12	13	8	7	4	44	2.50	มาก
	27.3	29.5	18.2	15.9	9.1	100		
3. เอกสารที่ใช้ในการนำเข้าระบบข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การนำเข้าได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน	3	6	9	10	16	44	1.32	น้อย
	6.8	13.6	20.5	22.7	36.4	100		
รวม	26	24	25	24	23	132	2.12	ปานกลาง
	19.70	25.76	18.94	18.18	17.42	100		

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการนำเข้าข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 โดยผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ในระดับมาก ได้แก่ ระบบมีวิธีการนำเข้าข้อมูลที่ยากต่อการเข้าใจทำให้เสียเวลาในการนำเข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และระบบมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนทำให้ยากต่อการใช้งาน ส่วนผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ในระดับน้อย ได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการนำเข้าระบบข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การนำเข้าได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.32

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการประมวลผล

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. การประมวลผลเป็นระบบ Batch ทำให้ได้ข้อมูลไม่ทันต่อการตัดสินใจ	3 6.82	5 11.36	27 61.36	4 9.09	5 11.36	44 100	1.93	ปานกลาง
2. การประมวลผลจำนวนมากๆ ทำให้เสียเวลาในการประมวลผล และทำให้เกิดความล้มเหลวบ่อยครั้ง	3 6.8	27 61.4	9 20.5	3 6.8	2 4.5	44 100	2.59	มาก
3. การประมวลผลพร้อมกันหลายๆ Batch ทำให้ระบบประมวลผลช้ามาก	6 13.6	28 63.6	6 13.6	3 6.8	1 2.3	44 100	2.80	มาก
รวม	12 9.09	60 45.45	42 31.82	10 7.58	8 6.06	132 100	2.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการประมวลผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 โดยผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ในระดับมาก ได้แก่ ระบบมีการประมวลผลพร้อมกันหลายๆ batch ทำให้ระบบประมวลผลช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 การประมวลผลจำนวนมากๆ ทำให้เสียเวลาในการประมวลผลและทำให้เกิดความล้มเหลวบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 ส่วนผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประมวลผลเป็นระบบ batch ทำให้ได้ข้อมูลไม่ทันต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านผลลัพธ์

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ด้านผลลัพธ์								
1. ระบบมีข้อจำกัดในการสร้างรูปแบบรายงานทำให้ผู้ใช้ระบบไม่สามารถสร้างรูปแบบรายงานได้	30 68.18	7 15.91	5 11.36	2 4.55	0 0	44 100	3.48	มากที่สุด
2. ระบบไม่สามารถแสดงผลหน้าจอได้ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์รายงานที่ไม่จำเป็น	0 0	1 2.27	3 6.82	5 11.36	35 79.55	44 100	0.32	ไม่มีผลกระทบ
รวม	30 34.09	8 9.09	8 9.09	7 7.95	35 39.77	88 100	1.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ผลกระทบบนผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านผลลัพธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 โดยผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ผลกระทบในระดับมากที่สุดได้แก่ ระบบมีข้อจำกัดในการสร้างรูปแบบรายงานทำให้ผู้ใช้ระบบไม่สามารถสร้างรูปแบบรายงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ผลกระทบในระดับไม่มีผลกระทบ ได้แก่ ระบบไม่สามารถแสดงผลหน้าจอได้ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์รายงานที่ไม่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านเชื่อมโยงข้อมูล

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล								
1. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนไม่สมบูรณ์ทำให้ข้อมูลบางส่วนยังไม่สามารถทำการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้	7	22	13	1	1	44	2.75	มาก
	15.9	50.0	29.5	2.3	2.3	100		
รวม	7	22	13	1	1	44	2.75	มาก
	15.9	50.0	29.5	2.3	2.3	100		

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการเชื่อมโยงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 คือระบบการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนไม่สมบูรณ์ทำให้ข้อมูลบางส่วนยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านผลกระทบด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์								
1. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ล้ำสมัยทำให้มีขีดความสามารถจำกัด	0	2	2	10	30	44	0.45	ไม่มีผลกระทบ
	0	4.55	4.55	22.73	68.18	100		
รวม	0	2	2	10	30	44	0.45	ไม่มีผลกระทบ
	0	4.55	4.55	22.73	68.18	100		

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในระดับไม่มีผลกระทบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 คือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ล้ำสมัยทำให้มีขีดความสามารถจำกัด

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านผลกระทบด้านความปลอดภัยของระบบข้อมูล

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ							ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม			
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ			
ด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล									
1. ระบบไม่สามารถกำหนดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละส่วนทำให้ผู้ใช้ระบบเข้าสู่ระบบได้ทุกส่วนงาน	0	0	1	5	38	44	0.16	ไม่มีผลกระทบ	
2. ข้อมูลมีการกระจายอยู่ในระบบต่างๆ ทำให้การป้องกันข้อมูลทำได้ยาก	0	0	2.27	11.36	86.36	100			
2. ข้อมูลมีการกระจายอยู่ในระบบต่างๆ ทำให้การป้องกันข้อมูลทำได้ยาก	2	7	30	3	2	44	2.09	มาก	
4.55	15.91	68.18	6.82	4.55	100				
3. สถานที่เก็บข้อมูลกลางไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	1	29	10	3	1	44	2.59	มาก	
32.27	65.91	22.73	6.82	2.27	100				
รวม	3	36	41	11	41	132	1.61	ปานกลาง	
	2.27	27.27	31.06	8.33	31.06	100			

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 โดยผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จัดเก็บข้อมูลกลางไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 ส่วนรองลงมา คือ ข้อมูลมีการกระจายอยู่ในระบบต่างๆ ทำให้การป้องกันข้อมูลทำได้ยาก และผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ผลกระทบในระดับไม่มีผลกระทบ คือ ระบบไม่สามารถกำหนดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละส่วนทำให้ผู้ใช้ระบบเข้าสู่ระบบได้ทุกส่วนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากร

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ด้านบุคลากร								
1. ผู้ดูแลระบบมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถดูแลรักษาระบบได้ทั่วถึง	25 56.8	14 31.8	3 6.8	1 2.3	1 2.3	44 100	3.39	มาก
2. ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับในระบบ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา	7 2.3	25 11.4	10 15.9	1 31.8	1 38.6	44 100	2.82	มาก
3. ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการฝึกอบรมก่อนใช้โปรแกรมอย่างเต็มระบบทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในระบบ	25 56.82	12 27.27	2 4.55	3 6.82	2 4.55	44 100	3.25	มาก
4. การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีทำได้ยาก	4 9.1	24 54.5	10 22.7	5 11.4	1 2.3	44 100	2.57	มาก
รวม	61 34.66	75 42.61	25 14.20	10 5.68	5 2.84	176 100	3.01	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยระดับผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ผลกระทบในระดับมาก ได้แก่ ผู้ดูแลระบบมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถดูแลรักษาระบบได้ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมาผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการฝึกอบรมก่อนใช้โปรแกรมอย่างเต็มระบบทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญในระบบทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีทำได้ยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57



ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านประสิทธิภาพระบบและข้อมูล

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับผลกระทบ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีผลกระทบ	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ด้านประสิทธิภาพของระบบ								
1. ข้อมูลที่ได้ไม่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้	1 2.27	15 34.09	17 38.64	4 9.09	7 15.91	44 100	1.98	ปานกลาง
2. ข้อมูลที่ได้ไม่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้ ทำให้ขาดความถูกต้องและขาดความเชื่อถือได้	0 0	1 2.27	3 6.82	7 15.91	33 75	44 100	0.36	ไม่มีผลกระทบ
รวม	1 1.14	16 18.18	20 22.73	11 12.50	40 45.45	88 100	1.17	น้อย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านประสิทธิภาพของระบบ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.17 โดยระดับผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ผลกระทบในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลที่ได้ไม่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 ส่วนระดับผลกระทบที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ผลกระทบในระดับไม่มีผลกระทบ คือ ข้อมูลที่ได้ไม่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้ ทำให้ขาดความถูกต้องและขาดความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

ส่วนที่ 4 ปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านสารสนเทศของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV (ด้านการนำเข้าข้อมูล)

ปัญหาและอุปสรรคด้าน สารสนเทศของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค							แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ด้านการนำเข้าข้อมูล								
1. โปรแกรมมีกระบวนการ เข้าสู่ระบบที่เข้าใจยาก	15 34.1	16 36.4	4 9.1	6 13.6	3 6.8	44 100	2.77	มาก
2. โปรแกรมมีเมนูการใช้ งานที่ยากต่อการใช้งาน	14 31.8	16 36.4	6 13.6	4 9.1	4 9.1	44 100	2.73	มาก
3. โปรแกรมมีขั้นตอนการ ทำงานที่ซับซ้อน	18 40.9	16 36.4	4 9.1	4 9.1	2 4.5	44 100	3.00	มาก
4. โปรแกรมมีข้อจำกัดในการ กำหนดเลขที่เอกสาร	4 9.1	18 40.9	16 36.4	3 6.8	3 6.8	44 100	2.39	มาก
5. โปรแกรมมีการนำเข้า ข้อมูลโดยใช้ระบบมือ ทำให้เสียเวลามาก	2 4.5	26 59.1	10 22.7	4 9.1	2 4.5	44 100	2.50	มาก
6. โปรแกรมมีการนำเข้า ข้อมูลโดยใช้ระบบ Scan barcode ทำให้ เสียเวลามาก	0 0	23 52.3	15 34.1	5 11.4	1 2.3	44 100	2.36	ปาน กลาง
7. โปรแกรมมีการกำหนด เนื้อที่หน้าจอที่ใช้ ในการบันทึกนำเข้าข้อมูล อย่างจำกัด	2 4.5	27 61.4	12 27.3	3 6.8	0 0	44 100	2.64	มาก
8. ระบบไม่มีจำกัดจำนวน Login ที่ใช้ในการเข้า โปรแกรม	1 2.3	6 13.6	7 15.9	10 22.7	20 45.5	44 100	1.05	น้อย
9. ระบบไม่มีระบบการ ควบคุมยอดรวมในการ นำเข้าข้อมูลของแต่ละ รายการ	1 2.3	7 15.9	7 15.9	15 34.1	14 31.8	44 100	1.23	น้อย

ปัญหาและอุปสรรคด้าน สารสนเทศของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
10.ระบบมีการจำกัดจำนวน เลขที่เอกสารในการนำเข้า	1	7	17	12	7	44	1.61	ปาน กลาง
	2.3	15.9	38.6	27.3	15.9	100		
11. ระบบไม่มีการแสดงผล รายการที่มีการนำเข้าข้อมูล ที่ผิดพลาดใน Error Log	2	6	7	9	20	44	1.11	น้อย
	4.5	13.6	15.9	20.5	45.5	100		
12. เอกสารที่ใช้ในการ นำเข้าข้อมูลระบุข้อมูลที่จะ นำเข้าไม่ครบถ้วน	1	5	11	16	11	44	1.30	น้อย
	2.3	11.4	25.0	36.4	25.0	100		
รวม	61	173	116	91	87	528	2.06	ปาน กลาง
	11.55	32.77	21.97	17.23	16.48	100		

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากด้านสารสนเทศของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการนำเข้าข้อมูล โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรคระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ โปรแกรมมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 รองลงมาได้แก่ โปรแกรมมีกระบวนการเข้าสู่ระบบที่เข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 โปรแกรมมีเมนูการใช้งานที่ยากต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 โปรแกรมมีการกำหนดเนื้อหาที่หน้าจอที่ใช้ในการบันทึกนำเข้าข้อมูลอย่างจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 โปรแกรมมีการนำเข้าโดยใช้ระบบมือทำให้เสียเวลามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และ โปรแกรมมีข้อจำกัดในการกำหนดเลขที่เอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ โปรแกรมมีการนำเข้าข้อมูลโดยใช้ระบบ scan barcode ทำให้เสียเวลามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 และ ระบบมีการจำกัดจำนวนเลขที่เอกสารในการนำเข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 นอกจากนี้ยังมีปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการนำเข้าข้อมูลระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30 รองลงมาได้แก่ ระบบไม่มีระบบการควบคุมยอดรวมในการนำเข้าข้อมูลของแต่ละรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.23 ระบบไม่มีการแสดงผลรายการที่มีการนำเข้าข้อมูลที่ผิดพลาดใน error log มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.11 และ ระบบไม่มีการจำกัดจำนวน login ที่ใช้ในการเข้าสู่โปรแกรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านสารสนเทศของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV (ด้านการประมวลผล)

ปัญหาและอุปสรรคด้าน สารสนเทศของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
<b>ด้านการประมวลผล</b>								
1. ระบบมีการประมวลผล ที่ช้าไม่ทันเวลา	7 15.9	17 38.6	14 31.8	6 13.6	0 0	44 100	2.57	มาก
2. ระบบมีการประมวลผล เป็นแบบ Batch ทำให้เสีย เวลาในการประมวลผล	3 6.8	27 61.4	10 22.7	4 9.1	0 0	44 100	2.66	มาก
3. ระบบไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีความยืดหยุ่นน้อย	3 6.8	23 52.3	9 20.5	9 20.5	0 0	44 100	2.45	ปาน กลาง
4. ระบบไม่มีการ Running batch number สำหรับ การ ประมวลผลโดยอัตโนมัติ	3 6.8	2 4.5	10 22.7	15 34.1	14 31.8	44 100	1.2	น้อย
5. ระบบไม่มีระบบการป้องกัน Batch รายการที่มีข้อมูล ผิดพลาดทำให้ประมวลผล ได้ข้อมูลที่ผิดพลาด	3 6.8	2 4.5	1 2.3	13 29.5	25 56.8	44 100	0.75	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค
6. ก่อนทำการประมวลผล ข้อมูล ผู้ใช้ไม่สามารถ เรียกดู ปรับปรุง และแก้ไข รายการที่ผิดพลาดได้	0 0	2 4.5	1 2.3	18 40.9	23 52.3	44 100	0.59	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค
7. ระบบไม่สามารถ กำหนดเวลาที่แน่นอนใน การประมวลผลได้โดย อัตโนมัติ	0 0	2 4.5	5 11.4	15 34.1	22 50.0	44 100	0.70	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค
8. ระบบมักเกิดความ ล้มเหลวระหว่างการ ประมวลผลบ่อยครั้ง	4 9.1	19 43.2	16 36.4	4 9.1	1 2.3	44 100	2.48	ปาน กลาง

ปัญหาและอุปสรรคด้าน สารสนเทศของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
9. ระบบมีหน้าจอและเมนู ที่ใช้ในการประมวลผลที่ เข้าใจยาก	8 18.2	10 22.7	16 36.4	6 13.6	4 9.1	44 100	2.27	ปาน กลาง
10. ระบบไม่มีการแสดงผล รายการที่มีการประมวลผล ข้อมูลที่ผิดพลาดใน Error Log	2 4.5	5 11.4	2 4.5	15 34.1	20 45.5	44 100	0.95	น้อย
รวม	33 7.50	109 24.77	84 19.09	105 23.86	109 24.77	440 100	1.66	ปาน กลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านสารสนเทศของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านการประมวลผล โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ได้แก่ ระบบมีการประมวลผลเป็นแบบ Batch ทำให้เสียเวลาในการประมวลผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 รองลงมาคือ ระบบมีการประมวลผลที่ช้าไม่ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ระบบมักเกิดความล้มเหลวระหว่างการประมวลผลบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และระบบไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีความยืดหยุ่นน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ได้แก่ ระบบมีการ Running batch number สำหรับการประมวลผลโดยอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.2 และนอกจากนี้ยังมีปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ถือว่าเป็นปัญหา ได้แก่ ระบบไม่มีการแสดงผลรายการที่มีการประมวลผลข้อมูลที่ผิดพลาดใน Error Log มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95 ระบบไม่มีระบบการป้องกัน Batch รายการที่มีข้อมูลผิดพลาดทำให้ประมวลผลได้ข้อมูลที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75 ระบบไม่สามารถกำหนดเวลาที่แน่นอนในการประมวลผลได้โดยอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.70 และก่อนทำการประมวลผลข้อมูล ผู้ใช้ไม่สามารถเรียกดูปรับปรุง และแก้ไขรายการที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านสารสนเทศของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV (ผลลัพธ์)

ปัญหาและอุปสรรคด้าน สารสนเทศของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ด้านผลลัพธ์								
1. ระบบไม่สามารถแสดง รายงานทางจอภาพ	0 0	0 0	6 13.6	14 31.8	24 54.5	44 100	0.59	ไม่มีปัญหา /อุปสรรค
2. ระบบไม่สามารถ กำหนดค่าสิ่งพิมพ์รายงาน ตามกำหนดเวลาที่ แน่นอนได้	2 4.5	7 15.9	8 18.2	15 34.1	12 27.3	44 100	1.36	น้อย
3. ระบบงานไม่สามารถ พิมพ์รายงานข้อมูล ย้อนหลังได้	4 9.1	8 18.2	4 9.1	18 40.9	10 22.7	44 100	1.50	ปานกลาง
4. รายงานที่ได้จากระบบ มีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และไม่ตรงความต้องการ	4 9.1	9 20.5	10 22.7	15 34.1	6 13.6	44 100	1.77	ปานกลาง
5. ระบบมีรูปแบบรายงาน ที่ใช้ยากต่อการใช้งาน และไม่สอดคล้องกับ ระบบการทำงานของ บริษัท	4 9.1	13 29.5	8 18.2	14 31.8	5 11.4	44 100	1.93	ปานกลาง
6. ผู้ใช้ระบบไม่สามารถ กำหนดรูปแบบรายงาน ข้อมูลได้หลายเงื่อนไข ตามความต้องการ	11 25.0	12 27.3	13 29.5	6 13.6	2 4.5	44 100	2.55	มาก
7. รายงานที่ได้ไม่สามารถ แสดงผลได้ตามเงื่อนไข ที่กำหนดไว้	3 6.8	15 34.1	18 40.9	7 15.9	1 2.3	44 100	2.27	ปานกลาง
8. ระบบไม่สามารถ ตรวจสอบแหล่งที่มา และ ความถูกต้องของข้อมูลได้	2 4.5	8 18.2	10 22.7	15 34.1	9 20.5	44 100	1.52	ปานกลาง

ปัญหาและอุปสรรคด้าน สารสนเทศของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
9. ระบบมีรูปแบบการ แสดงผลหน้าจอที่เข้าใจ ยาก	6 13.6	14 31.8	14 31.8	8 18.2	2 4.5	44 100	2.32	ปานกลาง
รวม	36 9.09	86 21.72	91 22.98	112 28.28	71 17.93	396 100	1.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านสารสนเทศของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านผลลัพธ์ โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คือ ผู้ใช้ระบบไม่สามารถกำหนดรูปแบบรายงานข้อมูลได้หลายเงื่อนไข มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.55 ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบมีรูปแบบแสดงผลหน้าจอที่เข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 รองลงมาคือ รายงานที่ได้ไม่สามารถแสดงผลได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 ระบบมีรูปแบบรายงานที่ใช้ยากต่อการใช้งานและไม่สอดคล้องกับระบบการทำงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 และ รายงานที่ได้จากระบบมีข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่ตรงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77 ระบบไม่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาและความถูกต้องของข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 และระบบงานไม่สามารถพิมพ์รายงานข้อมูลย้อนหลังได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ได้แก่ ระบบไม่สามารถกำหนดคำสั่งพิมพ์รายงานตามกำหนดเวลาที่แน่นอนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.36 นอกจากนี้ยังมีปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ถือว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค คือ ระบบไม่สามารถแสดงรายงานทางจอภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล

ปัญหาและอุปสรรคด้านระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา/อุปสรรค	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
1. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลเกิดล้มเหลวระหว่างการดำเนินงานบ่อยครั้ง	3 6.8	7 15.9	15 34.1	18 40.9	1 2.3	44 100	1.84	ปานกลาง
2. ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับโปรแกรมประยุกต์อื่นๆ ได้	5 11.4	9 20.5	12 27.3	16 36.4	2 4.5	44 100	1.98	ปานกลาง
3. ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายกับบริษัทแม่ได้อย่างรวดเร็ว	0 0	3 6.8	6 13.6	26 59.1	9 20.5	44 100	1.07	น้อย
4. ระบบโทรคมนาคมขององค์กรไม่ดีทำให้การสื่อสารข้อมูลเกิดความผิดพลาด	3 6.8	7 15.9	10 22.7	16 36.4	8 18.2	44 100	1.57	ปานกลาง
5. ระบบเครือข่ายเชื่อถือไม่ได้ ข้อมูลส่งปลายทางผิดพลาด	2 4.5	8 18.2	7 15.9	9 20.5	18 40.9	44 100	1.25	น้อย
6. ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากแผนกไปยังแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องได้	1 2.3	7 15.9	10 22.7	24 54.5	2 4.5	44 100	1.57	ปานกลาง
รวม	14 5.30	41 15.53	60 22.73	109 41.29	40 15.15	264 100	1.55	ปานกลาง

ตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านด้านระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับโปรแกรมประยุกต์อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 และ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลเกิดล้มเหลวระหว่างการดำเนินงานบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 และระบบโทรคมนาคมขององค์กรไม่ดีทำให้การ



สื่อสารข้อมูลเกิดความผิดพลาด และระบบไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากแผนกไปยังแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 เท่ากัน นอกจากนี้ยังมีปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ได้แก่ ระบบเครือข่ายเชื่อมต่อไม่ได้ข้อมูลส่งปลายทางผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.25 และระบบไม่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายกับบริษัทแม่ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.07



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ปัญหาและอุปสรรคด้าน เครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ไม่มีการตรวจเช็ค อย่างสม่ำเสมอ	13	21	6	2	2	44	2.93	มาก
	29.5	47.7	13.6	4.5	4.5	100		
2. คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์มีใช้งานอย่าง จำกัด	3	8	5	16	12	44	1.41	น้อย
	6.8	18.2	11.4	36.4	27.3	100		
3. อุปกรณ์สำรองไฟฟ้า (UPS) มีสภาพไม่ดี	2	7	25	9	1	44	2.00	ปาน กลาง
	4.5	15.9	56.8	20.5	2.3	100		
4. คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์มีขีดความสามารถ จำกัด	4	13	20	7	-	44	2.32	ปาน กลาง
	9.1	29.5	45.5	15.9	-	100		
รวม	22	49	56	34	15	176	2.16	ปาน กลาง
	12.50	27.84	31.82	19.32	8.52	100		

ตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่มีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 และอุปกรณ์สำรองไฟฟ้า (UPS) มีสภาพไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ตอบแบบสอบถามในระดับน้อย คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีใช้งานอย่างจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านความปลอดภัย

ปัญหาและอุปสรรค ด้านความปลอดภัย ของระบบโปรแกรม สำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ระบบไม่มีเมนูรายการ ช่วยเหลือ (Help Menu)	3 6.8	5 11.4	7 15.9	7 15.9	22 50.0	44 100	1.09	น้อย
2. ระบบไม่มีระบบการ ตรวจเช็คข้อมูลนำเข้า (Check Digit)	3 6.8	7 15.9	7 15.9	9 20.5	18 40.9	44 100	1.27	น้อย
3. ระบบไม่มีระบบ ป้องกันข้อมูลสูญหาย ขณะระบบเกิดล้มเหลว ระหว่างการทำงาน	5 11.4	12 27.3	17 38.6	10 22.7	0 0	44 100	2.27	ปานกลาง
4. ระบบไม่มีการ ตรวจสอบความซ้ำซ้อน ของข้อมูลป้อนข้อมูลเข้า ระบบ	4 9.1	5 11.4	11 25.0	9 20.5	15 34.1	44 100	1.41	น้อย
5. ระบบไม่มีโปรแกรม ป้องกันการเข้าสู่ระบบ ระหว่างหยุดพักการ ทำงานชั่วคราว	3 6.8	4 9.1	1 2.3	10 22.7	26 59.1	44 100	0.82	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค
6. ผู้ใช้งานมีรหัสผ่านของ แต่ละบุคคลเพื่อเข้าสู่ ระบบมากกว่า 1 รหัส	6 13.6	6 13.6	4 9.1	4 9.1	24 54.5	44 100	1.23	น้อย
7. ระบบไม่มีการกำหนด เวลาในการเปลี่ยนแปลง รหัสผ่านของผู้ใช้งาน	2 4.5	5 11.4	7 15.9	3 6.8	27 61.4	44 100	0.91	น้อย
8. ระบบไม่มีการสำรอง ข้อมูลและเตรียมแผนการ กู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดภัยพิบัติ	5 11.4	17 38.6	14 31.8	3 6.8	5 11.4	44 100	2.32	ปานกลาง

ปัญหาและอุปสรรค ด้านความปลอดภัย ของระบบโปรแกรม สำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
9. ระบบไม่สามารถเรียก ข้อมูลที่น่าเข้ามาดูก่อน ที่จะทำการประมวลผล	3 6.8	8 18.2	6 13.6	3 6.8	24 54.5	44 100	1.16	น้อย
10. ระบบไม่มีการ ตรวจสอบการจัดเรียง เอกสารโดยอัตโนมัติ (Auto running)	3 6.8	8 18.2	5 11.4	9 20.5	19 43.2	44 100	1.25	น้อย
11. ระบบไม่มีสัญญาณ เสียงและรูปภาพเตือน หน้าจอขณะป้อนข้อมูล ผิดพลาด	3 6.8	6 13.6	9 20.5	10 22.7	16 36.4	44 100	1.32	น้อย
12. ระบบไม่มีการสอบ ทานความถูกต้องของ ข้อมูล	3 6.8	7 15.9	8 18.2	15 34.1	11 25.0	44 100	1.45	น้อย
รวม	43 8.14	90 17.05	96 18.18	92 17.42	207 39.20	528 100	1.38	น้อย

ตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านความปลอดภัยของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรค ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.38 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลางได้แก่ ระบบไม่มีระบบป้องกันข้อมูลสูญหายขณะระบบเกิดล้มเหลวระหว่างการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 และระบบไม่มีการสำรองข้อมูลและเตรียมแผนการกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดภัยพิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ได้แก่ ระบบไม่มีการสอบทานความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45 รองลงมาคือระบบไม่มีการสอบทานความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.41 ระบบไม่มีสัญญาณเสียงและรูปภาพเตือนหน้าจอขณะป้อนข้อมูลผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.32 ระบบไม่มีระบบการตรวจเช็คข้อมูลนำเข้า (Check digit) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.27 ระบบไม่มีการตรวจสอบการจัดเรียงเอกสารโดยอัตโนมัติ (auto running) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.25 ผู้ใช้งานมีรหัสผ่านของแต่ละบุคคลเพื่อเข้าสู่ระบบมากกว่า 1 รหัส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.23 ระบบไม่

สามารถเรียกข้อมูลที่นำเข้ามาดูก่อนที่จะทำการประมวลผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.16 ระบบที่มีเมนู  
รายการช่วยเหลือ (help menu) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.09 และนอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ถือว่าเป็น  
ปัญหาและอุปสรรค คือ ระบบไม่มีโปรแกรมป้องกันการเข้าสู่ระบบระหว่างหยุดพักการทำงาน  
ชั่วขณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคด้าน บุคลากรของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	10 22.7	17 38.6	16 36.4	1 2.3	0 0	44 100	2.82	มาก
2. ผู้ใช้ระบบไม่มีความ ชำนาญในระบบ	10 22.7	27 61.4	6 13.6	1 2.3	0 0	44 100	3.05	มาก
3. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ	14 31.8	26 59.1	4 9.1	0 0	0 0	44 100	3.23	มาก
4. ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการ ฝึกอบรมก่อนใช้ระบบ	24 54.5	15 34.1	4 9.1	1 2.3	0 -	44 100	3.41	มาก
5. ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการ ฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับ ระบบอย่างต่อเนื่อง	13 29.5	16 36.4	11 25.0	3 6.8	1 2.3	44 100	2.84	มาก
6. ผู้ใช้ระบบมีจำนวนจำกัด	2 4.5	4 9.1	8 18.2	19 43.2	11 25.0	44 100	1.25	น้อย
7. ผู้ดูแลระบบไม่สามารถ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ระบบได้	7 15.9	30 68.2	7 15.9	0 0	0 0	44 100	3.00	มาก
8. ผู้ดูแลระบบไม่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ	10 22.7	25 56.8	8 18.2	1 2.3	0 0	44 100	3.00	มาก
9. ผู้ดูแลระบบไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้ทันเวลา	10 22.7	31 70.5	3 6.8	0 0	0 0	44 100	3.16	มาก
10. ผู้ดูแลระบบไม่ได้รับ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง	9 20.5	20 45.5	13 29.5	2 4.5	0 0	44 100	2.82	มาก
11. ผู้ดูแลระบบมีจำนวน จำกัด	33 75.0	7 15.9	4 9.1	0 0	0 0	44 100	3.66	มากที่สุด
รวม	142 29.34	218 45.04	84 17.36	28 5.79	12 2.48	484 100	2.93	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ดูแลระบบมีจำนวนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการฝึกอบรมก่อนใช้ระบบอย่างเต็มระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ได้แก่ ผู้ดูแลระบบไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 รองลงมาคือ ผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญในระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ผู้ดูแลระบบไม่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบได้ และผู้ดูแลระบบไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เท่ากัน ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และ ผู้ใช้ระบบไม่มีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และผู้ดูแลระบบไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เท่ากัน นอกจากนี้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยคือ ผู้ใช้ระบบมีจำนวนจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.25

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV ด้านประสิทธิภาพของระบบ

ปัญหาและอุปสรรคด้าน ประสิทธิภาพของระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV	ระดับปัญหาและอุปสรรค						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี ปัญหา/ อุปสรรค	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1. ระบบมีการนำเข้าข้อมูล ที่ซ้ำ ขาดความถูกต้อง และไม่ครบถ้วน	3 6.8	6 13.6	10 22.7	18 40.9	7 15.9	44 100	1.55	ปานกลาง
2. ระบบประมวลผลข้อมูล ที่ซ้ำ ขาดความถูกต้อง และไม่ครบถ้วน	4 9.1	7 15.9	5 11.4	18 40.9	10 22.7	44 100	1.48	น้อย
3. รายงานที่ได้ขาดความ ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือ	4 9.1	8 18.2	6 13.6	8 18.2	18 40.9	44 100	1.36	น้อย
4. ระบบไม่สามารถ Import / Export / Transfer ข้อมูล	3 6.8	10 22.7	6 13.6	19 43.2	6 13.6	44 100	1.66	ปานกลาง
5. ผู้ใช้ไม่มีคู่มือการใช้งาน ในระบบทุกคน	14 31.8	24 54.5	5 11.4	0 0	1 2.3	44 100	3.14	มาก
6. คู่มือการใช้ระบบเป็น ภาษาอังกฤษทำให้ เข้าใจยาก	18 40.9	13 29.5	11 25.0	2 4.5	0 0	44 100	3.07	มาก
7. ระบบไม่มีรูปแบบหน้า จอที่สวยงาม ใช้งานยาก	1 2.3	7 15.9	23 52.3	9 20.5	4 9.1	44 100	1.82	ปานกลาง
8. ระบบไม่มีความยืดหยุ่น ทำให้การแก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติมข้อมูล ได้ยาก	2 4.5	23 52.3	12 27.3	5 11.4	2 4.5	44 100	2.41	ปานกลาง
9. ระบบแสดงข้อมูลที่ไม่ สามารถนำไปใช้ในการ ตัดสินใจได้	2 4.5	11 25.0	9 20.5	13 29.5	9 20.5	44 100	1.64	ปานกลาง
รวม	51 12.88	109 27.53	87 21.97	92 23.23	57 14.39	396 100	2.01	ปานกลาง



จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคด้านด้านประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV โดยรวมเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 โดยปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้ไม่มีคู่มือการใช้งานในระบบทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมาคือ คู่มือการใช้ระบบเป็นภาษาอังกฤษทำให้เข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ส่วนปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบไม่มีความยืดหยุ่น ทำให้การแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลได้ยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 รองลงมาคือระบบไม่มีรูปแบบหน้าจอที่สวยงาม ใช้งานยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82 ไม่สามารถ Import / Export / Transfer ข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 ระบบแสดงข้อมูลที่ไม่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 นอกจากนี้ยังปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยได้แก่ ระบบมีการนำเข้าข้อมูลที่ซ้ำ ขาดความถูกต้องและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 ระบบประมวลผลข้อมูลที่ซ้ำ ขาดความถูกต้องและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 และรายงานที่ได้ขาดความถูกต้องและไม่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.36